



ACTO
ASSOCIATION OF CLINICAL
TRIALS ORGANIZATIONS

Оценка деятельности таможенных брокеров в сфере клинических исследований

Период проведения опроса: апрель 2014 г.

В опросе приняли участие 17 членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям

Составляющие критериев оценки брокеров*

качество процесса подготовки таможенного оформления	<i>оценивается качество организации процесса согласования документации, адекватность списка требуемой документации; отсутствие изменений требований в процессе оформления пакета документов; возможность организации переговоров с таможенными органами (при необходимости)</i>
компетентность	<i>оценивается уровень профессионализма, в частности при предложении альтернативных путей решения возникающих проблем; возможность анализа и адекватного реагирования на изменения в таможенном законодательстве и в требованиях таможенных органов</i>
уровень коммуникации	<i>оценивается вежливость ключевого персонала компании при общении с клиентом</i>
готовность защищать интересы клиента	<i>оценивается готовность защищать интересы клиента, выступать на его стороне при предъявлении необоснованных требований со стороны таможенных органов; готовность к участию в решении возникающих проблем</i>
работа в условиях форс-мажора	<i>оценивается оперативность и адекватность реагирования в условиях форс-мажора, включая надлежащую оценку ситуации, своевременное информирование клиента, способность выработки решения проблемы и проч.</i>

* оценка осуществлялась по пятибальной шкале

Оценка компаний, оказывающих брокерские услуги

показатели	количество респондентов	качество процесса подготовки таможенного оформления (средний балл)	компетентность (средний балл)	уровень коммуникации (средний балл)	готовность защищать интересы клиента (средний балл)	работа в условиях форс-мажора (средний балл)	средний балл по всем показателям
Alpha Express	8	3,9	3,8	3,5	3,5	4,0	3,7
Avinex	1	2,0	3,0	4,0	4,0	4,0	3,4
BIOCARD Logistics	4	4,8	4,5	4,0	4,5	4,5	4,5
Clinical Trial Logistics	1	5,0	4,0	5,0	5,0	5,0	4,8
ClinicalTrial Support	2	4,5	5,0	4,0	4,5	4,0	4,4
DHL	9	3,7	4,1	4,0	2,9	3,5	3,6
DIALOG LLC	1	5,0	4,0	4,0	5,0	5,0	4,6
Gestion	1	3,5	2,5	2,0	2,5	2,8	2,7
IMP Logistic	2	5,0	5,0	5,0	4,5	5,0	4,9
Master-broker	2	4,5	4,5	4,8	4,5	4,0	4,5
S.V.T.S.- Alliance	3	4,7	4,0	4,7	3,3	4,0	4,1
Skyfor	2	4,5	5,0	5,0	4,5	5,0	4,8
TNT	9	3,2	3,3	3,8	2,8	2,8	3,2
UPS	3	3,0	2,7	3,3	2,7	2,0	2,7
Vector Logistics	2	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
VORTEX	4	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
World Courier	8	3,8	4,1	3,8	2,9	3,3	3,6

Комментарии респондентов

компания	комментарии отдельных респондентов
Alpha Express	<ul style="list-style-type: none"> ● Хорошие сроки таможенной очистки (1-2 рабочих дня), удобный брокер для оформления лабораторных наборов; ● Выставленные оценки касаются исключительно экспорта биообразцов (отказались от работы как с таможенным брокером по импорту, т.к. очень сложный процесс оформления - требования к пакету таможенных документов нестандартны и сильно осложняют, а порой делают невозможным таможенное оформление); ● Проблемы возникают почти при каждой отправке (постоянная корректировка списка документов для таможни, что очень тормозит рабочий процесс). Уровень коммуникации сотрудников оставляет желать лучшего; ● При общем среднем уровне предоставляемых услуг несомненным преимуществом является готовность и умение работать в условиях форс-мажора; ● Высокое качество работы и коммуникации, оперативность, возможность выполнения доставки от Вендора до конечного получателя после таможни.
BIOCARD Logistics	<ul style="list-style-type: none"> ● В связи с возрастанием количества проектов в последнее время столкнулись с проблемой коммуникации.
DHL	<ul style="list-style-type: none"> ● Выставленные оценки касаются экспорта биообразцов, импортом не пользуемся (сложный по документам и долгий по срокам процесс оформления); ● Длительные сроки таможенной очистки (с средним 2 недели), создается впечатление, что рынок клинических исследований им мало не интересен.
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> ● Может заниматься таможенным оформлением только препаратов. Серьезные затруднения с лабораторными наборами. Плохое знание таможенного и иного законодательства, специфики сферы клинических исследований.
S. V. T. S.- Alliance	<ul style="list-style-type: none"> ● Тщательный подход к подготовке документов для таможенного оформления.
Skyfor	<ul style="list-style-type: none"> ● Хорошо работают с техникой и оборудованием, с остальным пока не хватает опыта.
TNT	<ul style="list-style-type: none"> ● Уровень качества услуг в последнее время несколько хуже, что может быть связано с постоянно растущим количеством проектов; ● Выставленные оценки касаются экспорта биообразцов, импорт не дотягивает до надлежащего уровня (длительный срок оформления); ● С ними очень сложно и неприятно работать, хотя TNT и не является официальным вендором компании. Только разовые выпуски простых грузов.
UPS	<ul style="list-style-type: none"> ● Создается впечатление, что рынок клинических исследований им абсолютно не интересен.
Vector Logistics	<ul style="list-style-type: none"> ● Ориентированы на потребности клиента; оперативная реакция при возникновении каких-либо трудностей; мы никогда не сталкивались с проблемами при прохождении таможенной очистки грузов; ● Единственный минус для нас - не хватает статуса лицензированного брокера.
VORTEX	<ul style="list-style-type: none"> ● Работают быстро, оперативно и качественно, к сожалению, нет статуса лицензированного брокера
World Courier	<ul style="list-style-type: none"> ● Низкий уровень качества предоставляемых услуг при очень высоких расценках; ● Длительные сроки таможенной очистки (до 2-х недель); ● Проблемы с коммуникацией, в том числе категорический отказ вести переписку на английском языке; ● Неудобная форма предоставления комментариев к проформе-инвойсу - ручкой на полях.